

# CPFL Energia automatisiert IT-, Supply-Chain-, Personal- und Finanzprozesse, damit die Mitarbeiter in diesen Bereichen mehr Zeit für analytische und strategische Tätigkeiten haben



## VORGESTELLTE ORGANISATION

CPFL Energia (CPFL) in Campinas, São Paulo, ist der drittgrößte brasilianische Energieversorger mit 13.500 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 8 Mrd. US-Dollar. Das seit 106 Jahren bestehende Unternehmen betreibt Biomassekraftwerke, Wasserkraftwerke und Windparks. Es bietet nachhaltige Energielösungen und eine breite Palette von Dienstleistungen, darunter die Reparatur von öffentlichen Beleuchtungen, den Schutz vor Energiediebstahl, Neuanschlüsse und geplante Abschaltungen. Die Tätigkeit der CPFL hat positive Auswirkungen auf über 200 Millionen Einwohner Brasiliens.

## HERAUSFORDERUNG

Im Rahmen ihrer Unternehmensphilosophie, mehr mit weniger zu erreichen, wollte die CPFL Prozesse in den Bereichen Personalwesen, Finanzen, IT und Supply Chain beschleunigen und gleichzeitig Kosten und Fehler reduzieren.

## LÖSUNG

CPFL führte RPA ein, um zeitaufwendige Prozesse zu automatisieren und Fehler zu beseitigen, sodass sich ihre Teams auf strategische und analytische Aktivitäten konzentrieren können. Bots wurden eingesetzt, um Prozesse in vielen Funktionsbereichen in ihrem Shared Services Center unternehmensweit zu steuern, darunter Personal-, Finanz-, Supply-Chain- und IT-Prozesse. Durch die Einführung von RPA konnte die CPFL mehrere neue Positionen in ihrem RPA Center of Excellence (CoE) schaffen. Dieses Zentrum ist eine Partnerschaft zwischen der IT- und BPM-Abteilung. Es stellt sicher, dass Bot-Vorgänge reibungslos und effizient ablaufen und im gesamten Unternehmen einheitlich sind. Durch die Automatisierung verfügt CPFL über mehr Ressourcen, um sich auf die Kundenbetreuung und interne Strategie zu konzentrieren und gleichzeitig Fehler zu reduzieren und Kosten zu sparen.

## VORTEILE

50 Std.

Einsparung pro Tag

45

In einem Jahr  
automatisierte Prozesse

156.000

Automatisierte  
Transaktionen pro Jahr

Automatisierte Prozesse

- Beschaffung bis Abrechnung
- Mitarbeiterplanung
- Berichterstellung
- Kunden-Updates
- Generierung von Bestellungen
- Zurücksetzen von Passwörtern

Branche

Energie und Energieversorgung

„Die Automatisierung von Prozessen mit der RPA-Plattform Automation Anywhere Enterprise hat uns geholfen, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern, operative Risiken zu verringern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Jetzt können wir die digitale Transformation auf alle CPFL-Gruppen ausdehnen.“

– Aloisio Kukulj

RPA-Programm-  
Manager

## ERGEBNISSE

CPFL hat sich für die Einführung von RPA entschieden, um mehr mit weniger zu erreichen, Prozesse zu beschleunigen und Fehler zu beseitigen. Nach der Prüfung mehrerer RPA-Softwarelösungen fiel die Wahl auf Automation Anywhere wegen der standardmäßigen RPA-Funktionalität und Supportstruktur, die das Unternehmen zur Verfügung stellt.

Im Rahmen des RPA-Proof of Concept für CPFL kam ein einziger Bot zum Einsatz. Dieser lieferte beeindruckende Ergebnisse und ermutigte das Führungsteam, sofort mit der Umsetzung von Lösungen für sechs weitere Prozesse zu beginnen. Das Unternehmen erkannte auch die Notwendigkeit eines Center of Excellence für RPA, um mit Entwicklern, Geschäftspartnern und der zentralen BPM-Abteilung von CPFL zusammenzuarbeiten. Seine Aufgabe bestand darin, Kunden zu repräsentieren, alle Anfragen nach RPA zu analysieren und ihre Eignung für die Automatisierung zu ermitteln.

Im ersten Jahr der Automatisierung stand das Shared Services Center in den IT-, Supply-Chain-, Finanz- und Personalabteilungen im Mittelpunkt.

In der Supply-Chain-Abteilung wurde die Automatisierung für die Erstellung von Vertragsdokumenten und die Registrierung von Schrott und stillgelegten Betriebsmitteln eingesetzt.

Zur Unterstützung der Personalabteilung wurden Bots eingesetzt, um Urlaubsanträge von Mitarbeitern zu planen und die Gehaltsabrechnung für Mitarbeiter im Urlaub zu berechnen. Sie übernahmen die automatische Konsolidierung der Steuern, die an die Mitarbeiter von Dienstleistungsunternehmen gezahlt wurden, und vermieden so arbeitsrechtliche Klagen. Außerdem ermöglichten sie, über eine Reihe von Matrizen über diese Dienstleistungsunternehmen an die Geschäftsleitung zu berichten.

In der Finanzabteilung werden Bestellungen von Bots erstellt, archiviert, genehmigt und an Lieferanten gesendet. Sie prüfen den Status der Bestellung und geben die Informationen gegebenenfalls an den zuständigen Sachbearbeiter weiter. Darüber hinaus erstellen und senden Bots Rechnungen an Kunden, erfassen Zahlungen, laden Zahlungsnachweise herunter und senden Belege an alle Beteiligten. Das neue Kundenregister von CPFL kommuniziert mit Bots, um Anfragen zu stellen und automatisierte Antworten mit Informationen über ihre Transaktionen zu erhalten. Nachdem sich die Kunden registriert haben, fügt ein Bot diese zur Liste der Kundendaten hinzu.

Im Jahr 2018 analysierte die CPFL 124 Geschäftsprozesse. 45 wurden entwickelt und eingesetzt. Diese automatisierten Prozesse sparen dem Unternehmen täglich rund 50 Stunden ein und führen mehr als 156.000 automatisierte Transaktionen durch.

Die Einführung von RPA hat es CPFL ermöglicht, sich auf die Strategie zu konzentrieren und gleichzeitig die Einheitlichkeit und Effizienz im gesamten Unternehmen zu erhalten. Heute nutzt das Shared Services Team RPA in noch mehr Reporting-Funktionen im gesamten Unternehmen.

## WEITERE ENTWICKLUNG

CPFL plant, mehr Geschäftsprozesse in der Abteilung Shared Services zu automatisieren und die Anwendung auf kritische Stromoperationen und Geschäftsprozesse unter Einsatz von RPA und KI-Technologien auszuweiten. Das Unternehmen prüft gerade die Möglichkeit der kognitiven Automatisierung mit dem Automation Anywhere IQ Bot, um Fakturierungs-, Abrechnungs- und Compliance-Prozesse zu unterstützen, die große Mengen unstrukturierter Daten verarbeiten.

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere entwickelt dank der Ideen, Vorstellungen und Interessen seiner Mitarbeiter großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

**Automation Anywhere**  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywhere  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

März 2019, Version 1

„Mit Automation Anywhere Enterprise sind wir in der Lage, Prozesse in nur 2 bis 4 Wochen zu automatisieren. Die Plattform ermöglicht es uns, alle aktuell ausgeführten Bots zu überwachen, sodass wir die Produktivität in Echtzeit sehen.“

– **Tiago Machado**

Leiter des Center of Excellence für RPA

